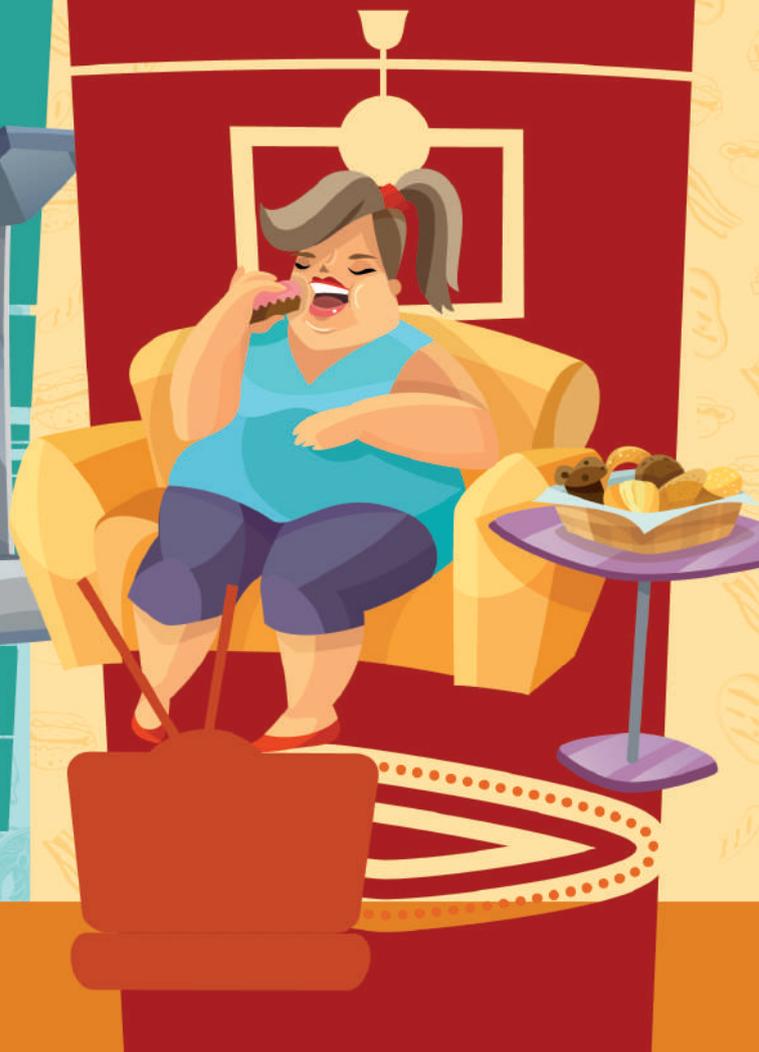


UFC QUE CHOISIR

PCA

Pour Consommer Autrement

ISSN 0291-798X



sommaire

VIE DE L'ASSOCIATION

Le mot du Président.....	2
Prochaine assemblée générale.....	2

BILAN 2018

Bilan d'activité 2018	3
-----------------------------	---

JUSTICE

Le médiateur de la consommation et le conciliateur de justice.....	5
--	---

ENQUÊTE

Enquête prix en cabinets et cliniques vétérinaires.....	6
---	---

SANTÉ

Consommons moins de sucre !.....	8
----------------------------------	---

LE SAVIEZ-VOUS ?

Signaler une odeur gênante en Auvergne-Rhône-Alpes, c'est possible !.....	10
Délai de prescription ou de contestation d'une facture d'électricité ou de gaz.....	10

COURRIERS DE CONSOMMATEURS.....	11
---------------------------------	----

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ.....	11
------------------------------	----

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône
 CS 47055 - 69341 Lyon Cedex 07
 Tél. : 04 78 72 00 84
 Fax : 04 72 71 85 82

Le mot du Président



“ La carte de paiement est le moyen de paiement préféré des Français de par sa facilité d'utilisation et l'étendue de son réseau d'acceptation ; elle permet d'effectuer des paiements ou de retirer des fonds avec la seule saisie d'un code confidentiel. Plus de 400 transactions par carte bancaire sont réa-

lisées en France chaque seconde (12,6 milliards en 2016). En 2017, les 2/3 des cartes bancaires en circulation étaient équipées du paiement sans contact. Sur le recto de ces cartes se trouve un petit sigle représentant 4 ondes ; on peut alors payer, avec les cartes les plus récentes, des sommes jusqu'à 30 € par transaction unitaire sans avoir à composer de code, en posant juste quelques secondes la carte devant certains terminaux de paiement.

Le mode de paiement sans contact progresse rapidement et est véritablement plébiscité par nos concitoyens : 1,22 milliards de transactions en 2017, soit 102 % de plus que l'année précédente, et un montant des dépenses réalisées de 12,4 milliards d'euros soit 99 % de plus qu'en 2016.

Qu'en est-il toutefois de la fraude sur ces transactions ?

Elle demeure faible d'après les autorités bancaires. Selon les données collectées par l'Observatoire sur la sécurité des moyens de paiement (OSMP), instance placée auprès de la Banque de France, sur l'ensemble de l'année 2017, le taux de fraude ne représente environ que 0,020 % (soit 1 transaction sur 5 000), valeur identique à celle de 2016, avec un montant total de fraude de près de 2,8 millions d'euros. Ce taux s'établit à un niveau inférieur au taux de fraude pour les retraits (0,027 %) et très inférieur à celui des paiements par carte à distance (0,161 %).

Pour l'OSMP, la fraude aux paiements sans contact a pour origine quasi exclusive le vol ou la perte de la carte ; la technologie sans contact elle-même ne semble donc pas avoir présenté de faille exploitable pour les fraudeurs, de type écoute passive des données de carte lors d'une transaction, ou activation à distance de la carte dans des lieux publics, par exemple.

En outre, la mise en place par les émetteurs de carte de plafonds sur le montant maximum d'une transaction unitaire (généralement fixé entre 20 et 30 €) et sur le cumul des transactions consécutives pouvant être effectuées sans la saisie du code confidentiel (généralement fixé à 100 €) permet de limiter le préjudice subi en cas de perte ou de vol d'une carte.

Le porteur est par ailleurs protégé par la loi (le code monétaire et financier en l'espèce) en cas de fraude puisqu'il dispose de 13 mois pour contester les transactions non autorisées auprès de son prestataire de services de paiement, qui doit alors le rembourser dans les plus brefs délais.

Enfin, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a émis des recommandations à destination des établissements bancaires et du Groupement des cartes bancaires afin que ni les nom et prénom du client, ni l'historique des transactions ne soient susceptibles d'être interceptés via l'interface sans contact de la carte.

La Banque de France, dans son rôle de surveillance des moyens de paiements scripturaux, assure un suivi de la mise en oeuvre de ces mesures.

Ces éléments sont à l'évidence rassurants. Il ne semble donc pas y avoir matière à faire preuve de réticence outre mesure au paiement sans contact. Au demeurant vous êtes de plus en plus nombreux à l'utiliser et à lui faire confiance.

Ah ! J'allais oublier : je ne possède pas encore de carte sans contact... mais ce devrait être le cas avant la fin de l'année. ”

Michel Boutard
23 janvier 2019

**Prochaine assemblée
générale de notre
association**

Espace Jean Couty
1 rue de la Pépinière Royale
69009 Lyon

**12 avril
2019**

17 h 00

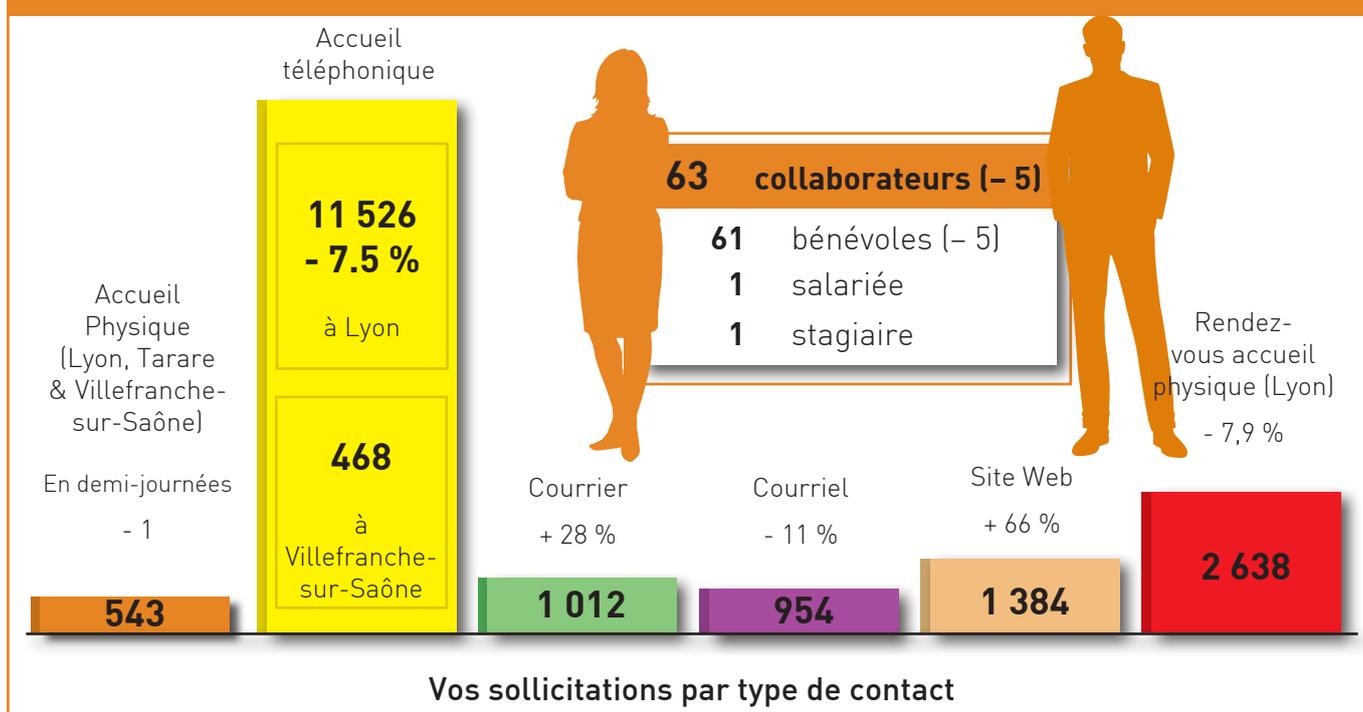
Bilan d'activité 2018

Situation des adhésions fin octobre 2018*

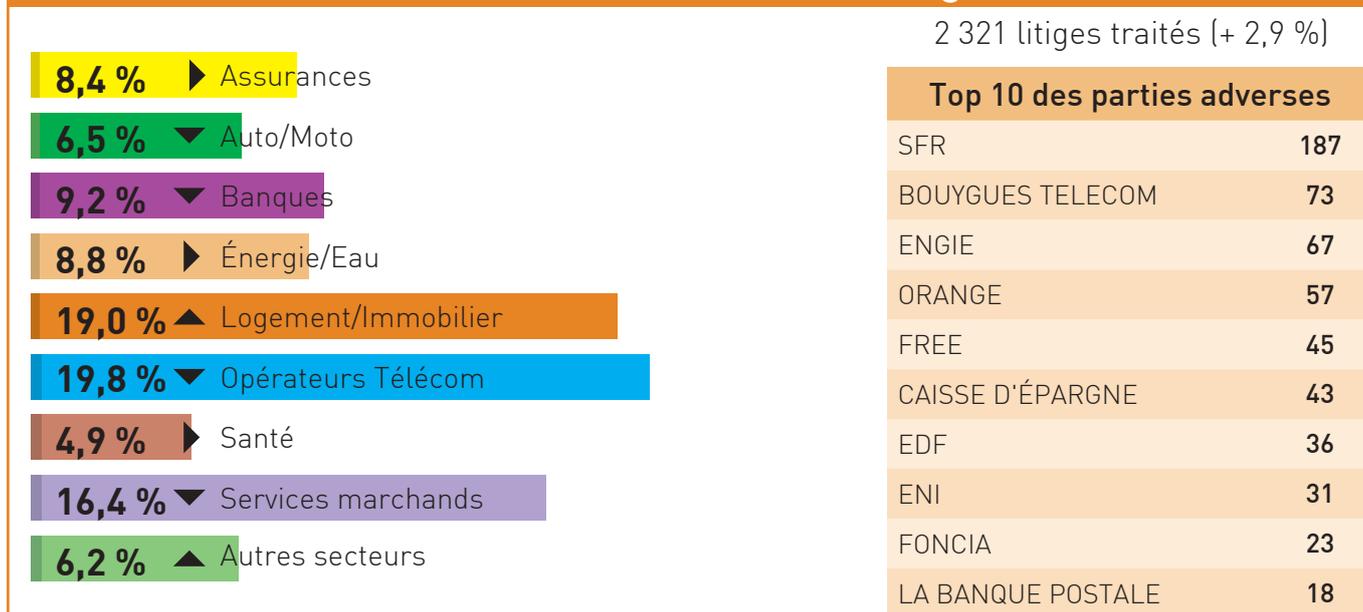
Adhérents 5 165 - 2,3 % sur 1 an - 7,5 % sur 5 ans	Évolution à l'échelon national (2018/2017) - 2,4 %	Nouveaux adhérents 1 889 - 4,5 % sur 1 an - 4,6 % sur 5 ans	Ré-adhérents 3 266 - 0,9 % sur 1 an - 9,1 % sur 5 ans
Ratio adhérents/population 0,258 %		92 % des adhérents domiciliés dans la métropole de Lyon et le Rhône	

* Les chiffres de fin d'année ne seront connus qu'en avril en raison du délai de 3 mois accordé pour les ré-adhésions.

Ressources humaines



Activité de traitement des litiges



VIE DE L'ASSOCIATION

Activité de représentation au sein d'organismes externes 176 vacations (- 12 %)

Organismes	Vacations
Commissions des usagers des établissements de santé (CUES)	43 ↘
Comité économique, social et environnemental régional (CESER)	30 ↘
Commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL)	22 ↘
Commission de surendettement des particuliers du Rhône	21 ↘
Préfecture et services publics de l'État	10 ↗
Atmo Auvergne-Rhône-Alpes	9 ↗
Commission départementale d'orientation agricole (CDOA)	9 ↘
France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes (URAASS ARA)	8 ↗
Commission départementale d'aménagement commercial (CDAC)	5 →
Conseil de surveillance des établissements publics de santé (CSES)	4 ↘
Conférence intercommunale du logement de la communauté d'agglomération de Villefranche Beaujolais Saône	4 ↗
Agence départementale pour l'information sur le logement (ADIL)	2 →
Agence locale de l'énergie et du climat (ALEC)	1 ↘
Conseil territorial de santé de la circonscription départementale du Rhône (CTS)	1 ↘

Activité d'action en justice

15 | Dossiers transmis à nos avocats partenaires (- 17 %)
Dossiers 2018 ou antérieurs jugés : **1**
Dossiers gagnés : **1**

Activité de communication

4 | Bulletins trimestriels
1 628 abonnés en octobre 2018 (- 9,3 %)

8 | Communiqués de presse (- 38 %)
Facebook : **365** articles (+ 85 %)
900 abonnés (+ 37 %)

4 | Emailings (- 50 %)

11 | Lettres mensuelles d'information électronique
Site Web : **6** articles (- 57 %)
6 148 visiteurs (+ 11 %)

Activité d'enquête

50 | Nombre de participations d'enquêteurs (+ 22 %)

5 | Nombre d'enquêtes diligentées par notre fédération (+1)

Ressources financières (en k€)

10,2 ↘ Abonnement PCA

146,5 ↘ Adhésions

3,9 ↗ Dons de soutien

2,3 ↘ Indemnités CESER (après reversement de 66,6 % aux unions régionales Auvergne et Rhône-Alpes)

3,5 ↗ Remboursement de frais postaux (LRAR)

9,7 ↗ Subvention DGCCRF



Le médiateur de la consommation et le conciliateur de justice

Depuis le 1er janvier 2016, tout professionnel a l'obligation de proposer les coordonnées d'un médiateur de la consommation auquel on peut recourir si la réponse du service après-vente ne satisfait pas le consommateur.

Il faut parfois chercher pour arriver à le trouver, tantôt caché dans les conditions générales, les mentions légales ou la rubrique contact.

À défaut, on peut se permettre de recourir à un autre médiateur (tourisme et voyage, de l'énergie ou trouvé sur le site de la médiation-consommation) ou faire appel à la conciliation de justice.

Ce nouvel interlocuteur permet une étape supplémentaire pour le consommateur en vue d'obtenir la résolution amiable de son litige avant d'aller en justice.

Ce tiers est tenu à des principes de gratuité, d'équité, de neutralité et de confidentialité tout comme le conciliateur de justice. Le délai de traitement pour une médiation est de 90 jours tandis que le conciliateur de justice dispose d'un délai de 3 mois renouvelable un mois pour tenter de vous aider à résoudre votre litige.

La médiation

La saisine d'un médiateur de la consommation est subordonnée à une réclamation préalable auprès du professionnel, réclamation qui prouve qu'on a essayé de résoudre soi-même le litige et permet d'apporter une preuve de cette démarche, souvent obligatoirement écrite, par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Cela se fait principalement par la voie du service après-vente.

Le consommateur dispose d'un délai d'un an à compter de cette réclamation pour saisir le médiateur. Toutefois, en aucun cas, la médiation ne doit être imposée mais elle permet d'avoir plus de chance d'être recevable pour une action devant le tribunal.

En effet, la saisine du tribunal d'instance est subordonnée à l'exercice d'une conciliation de justice. On peut toutefois y échapper si un accord amiable déjà rédigé a été homologué ou validé par le juge, si les parties justifient d'autres actions destinées à une résolution amiable du litige ou enfin si une des parties dispose d'un motif légitime (une urgence de la situation). Les médiateurs sont simplement des facilitateurs de dialogue, ils peuvent proposer une solution mais ne peuvent pas imposer un accord. Ils sont parfois spécialisés dans différents domaines de la consommation ; les assurances, l'énergie ou encore les problèmes de voisinage.

La conciliation

La conciliation a longtemps été réputée comme ayant un secteur plus large mais le conciliateur de justice intervient dans

des domaines limités :

- différents relatifs à un contrat de travail ;
- litiges entre un propriétaire et un locataire ou litige entre des locataires ;
- problèmes de voisinage ;
- impayés ;
- malfaçons de travaux ;
- litiges de la consommation.

La conciliation peut se faire en dehors de toute instance judiciaire ou pendant une instance judiciaire, on parle alors de conciliation de justice.

Le conciliateur est alors saisi soit par les parties, soit par le juge mais la conciliation peut également être exercée par le juge lui-même.

Le tiers conciliateur est un bénévole, nommé par le premier président de la Cour d'appel et le juge garde le droit de mettre fin à son engagement à tout moment.

Si la conciliation échoue, le recours aux tribunaux reste possible tout comme pour la médiation.

Si la conciliation a été initiée par le juge, ce dernier doit être informé en cas d'accord.

Si la conciliation est engagée à la demande des parties, un constat d'accord peut être établi et il n'est pas obligatoire d'en informer le juge.

Médiation ou conciliation ? Quelles différences ?

Le médiateur analyse la situation et énonce une recommandation, que le professionnel aura un certain intérêt à accepter vu qu'elle émane d'un tiers accrédité. L'avis du médiateur doit être rendu de manière neutre et impartiale en étudiant les justificatifs apportés et les demandes des parties, et au besoin en les convoquant.

Le conciliateur de justice écoute tout d'abord l'une des parties, puis l'autre, de manière similaire, c'est-à-dire que le temps imparti doit être le même, ainsi que les propos signifiés aux uns et aux autres ; ensuite, il doit les confronter pour tenter d'aboutir à un accord. Si la confrontation n'est pas possible, sa démarche deviendra alors sensiblement la même que celle du médiateur. Le domaine des procédures amiables de résolution des conflits est encore en évolution, et s'étoffera vraisemblablement dans les années à venir.

Les pays anglo-saxons utilisent ces procédés très fréquemment et ceci depuis plus longtemps que nous. L'arrangement, la négociation y sont développés principalement dans les secteurs des affaires, des petits litiges ou du divorce.

Loïse Trommenschlager

Enquête prix en cabinets et cliniques vétérinaires

La France est le pays d'Europe qui compte la plus grande population d'animaux de compagnie : 63 millions, dont 13,5 millions de chats et 7,3 millions de chiens. Une population qui reste stable, mais des dépenses de santé qui augmentent.

En moyenne, les propriétaires consultent un vétérinaire 1,1 fois par an pour un chat et 1,9 fois pour un chien, et dépensent 165 et 211 € par an respectivement.

Protocole de l'enquête

Du 9 au 23 juin 2018, les enquêteurs bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont enquêté dans 72 départements. L'étude a été réalisée par téléphone, de manière anonyme.

Les questions ont concerné les tarifs de la consultation de base, de la stérilisation et de la vaccination pour :

- les chats ;
- les petits chiens (Yorkshires) ;
- les gros chiens (Labradors).

Les clients mystère ont interrogé 2 332 cabinets ou cliniques vétérinaires : 1 019 pour les chats, 656 pour les petits chiens, 778 pour les gros chiens, soit 2 453 interviews, certains professionnels ayant été enquêtés plusieurs fois. En tout, 11 567 prix ont été relevés.

Résultats de l'enquête nationale

La consultation de base est facturée en moyenne 37 €, indépendamment de l'animal et de sa taille.

La stérilisation est 1,5 fois à 2 fois plus chère pour les femelles que pour les mâles, et 2 fois à 2,5 fois plus chère pour les chiens que pour les chats.

	Chats	Petits chiens (Yorkshires)	Gros chiens (Labradors)
Consultation de base	37	37	37
Stérilisation mâle	68	154	180
Stérilisation femelle	125	250	289
Rappel de vaccination (sans rage)	61	52	51

Tarifs moyens sur la France entière

Pour un acte donné, on note une forte disparité des tarifs. Deux explications : la liberté des prix, mais aussi le fait qu'une même dénomination peut recouvrir des prestations différentes. Par exemple, pour une stérilisation, en version simple, l'animal est rendu à son propriétaire dès l'intervention terminée, en version complète, des visites de contrôle, quelques heures voire une nuit d'observation au cabinet sont incluses.

	Chats		Petits chiens (Yorkshires)		Gros chiens (Labradors)	
	Tarif mini.	Tarif maxi.	Tarif mini.	Tarif maxi.	Tarif mini.	Tarif maxi.
Consultation de base	20	82	25	65	20	70
Stérilisation mâle	37	154	66	302	61	350
Stérilisation femelle	70	230	124	450	100	503
Rappel de vaccination (sans rage)	25	94	30	80	18	80

Tarifs minimum et maximum sur la France

Les résultats font apparaître des disparités de prix régionales. Sans surprise, l'Ile-de France, suivie de près par la région Sud-Est, a l'apanage des tarifs les plus élevés. Dans les 3 autres régions (Sud-Ouest, Nord-Est et Nord-Ouest), on observe des prix comparables.

Enfin, par comparaison avec les résultats d'une enquête similaire réalisée en 2012, on note des augmentations de tarifs plutôt contenues, à peine supérieures aux 6 % d'inflation sur la période. À l'exception notable de la consultation de base qui a bondi de 18 % en 6 ans, passant à 37 € en 2018, soit en moyenne 5,50 € de plus qu'en 2012.

Résultats dans le Rhône

41 cabinets ou cliniques vétérinaires, répartis dans 33 villes, ont été enquêtés.

On constate, de même que sur le reste de la France, une forte disparité des tarifs, qui doit inciter le consommateur à se renseigner et à comparer avant d'aller consulter. Quelques cliniques sortent du lot et proposent des prix attractifs : l'école vétérinaire de Marcy-l'Étoile, le cabinet vétérinaire de Monsols, et dans une moindre mesure, le cabinet vétérinaire de Gorge de Loup à Lyon et la clinique vétérinaire de Rontalon.

La France compte 18 149 vétérinaires, 9 033 femmes et 9 116 hommes.

Leur âge moyen est de 43 ans.

64 % exercent en libéral, 36 % sont salariés.

81 % s'occupent uniquement des animaux de compagnie.

ENQUÊTE

Légende			Consul- tation de base	Stérili- sation mâle	Stérili- sation femelle	Rappel vaccina- tion
*** Très bon marché	** Bon Marché	* Modéré				
■ Cher	■ ■ Très cher					
	Moyenne nationale		37 €	68 €	125 €	61 €
Beaujeu	Cabinet Vét. Courmont	Labrador	■ ■	■ ■	* * *	■
Belleville	Cl. Vét. Boulet Lorient Lauby	Labrador	■ ■	■ ■	*	■ ■
Brindas	Cl. Vét. La Croix	Labrador	* *	■ ■	*	■ ■
Caluire-et-Cuire	Cl. Vét. place Maréchal Foch	Chat	*	■	■	■
Champagne-au-Mt-d'Or	Cl. Vét. des Monts d'Or	Chat	* * *	■	■	■ ■
Chaponnay	Cabinet Vét. rue de la Poste	Chat	* *	■ ■	■	■
Chaponost	Cl. Vét. des Aqueducs	Labrador	*	■	*	■ ■
Chassieu	Cl. Vét. du Luminier	Yorkshire		■ ■	■ ■	■ ■
Corbas	Cl. Vét. du Costel, Conesa Patrick	Yorkshire		■ ■	■ ■	■ ■
Craponne	Cl. Vét. de l'Yzeron	Yorkshire	* *	■	■	■ ■
	Cl. Vét. Hollot	Yorkshire	* *	■ ■	■ ■	
Dardilly	Cl. Vét. du Barriot	Yorkshire	■	■ ■	■ ■	■ ■
Dommartin	Soulat	Labrador	*	■ ■	■ ■	■ ■
Ecully	Cl. Vét. du Valvert	Labrador	*	■ ■	■ ■	■ ■
Fleurie	Cl. Vét. Place de l'Église	Labrador	■	■	■ ■	■ ■
Fontaines-sur-Saône	Cabinet Vét. de l'Église	Yorkshire	* *	■ ■	*	■
Genas	Cl. Vét. des Genêts	Yorkshire	* *	■ ■	■ ■	■ ■
Jonage	Cl. Vét. du Chien Vert	Yorkshire		■ ■	*	■ ■
Lyon	Cl. Vét. du Gros Caillou 69004	Chat	* *	■ ■	*	■ ■
	Cabinet Vét. de la Colombière 69008	Labrador	*	■ ■	*	■ ■
	Cabinet Vét. du Dr Arquillière 69008	Labrador	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
	Cabinet Vét. Montplaisir 69008	Labrador	*	■	*	■ ■
	SELARL CVMZ av. Mermoz 69008	Labrador	■	■	*	■ ■
	Cabinet Vét. Gorges de Loup 69009	Labrador	*	* *	*	*
Marcy-l'Étoile	Vét Agro Sup - École vétérinaire	Chat	* * *	* * *	* * *	* * *
Mions	Cabinet Vét. Des Symphorines	Chat	* *	■	*	■
Monsols	Cabinet Vét. de Monsols	Labrador	* * *	* * *	* *	* *
Mornant	Cl. Vét. de Mornant	Labrador	*	■	*	■
Rontalon	Cl. Vét.	Labrador	■	* * *	* * *	*
Sain-Bel	Cl. Vét. De la Brévenne	Chat	* *	*	*	■ ■
St-Didier-au-Mt-d'Or	SELARL le lion Neuf	Yorkshire	■	■ ■	■ ■	■ ■
Saint-Georges-de-Reneins	Cabinet Vét.	Labrador	■ ■	* * *	■	■
	Cabinet Vét. du Château	Chat	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
Saint-Priest	Cl. Vét. Des Cerisioz	Chat	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
	Gladys	Labrador			*	■ ■
Sainte-Foy-les-Lyon	Cl. Vét. Charcot	Chat	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
Tassin-la-Demi-Lune	Cl. Vét. du Saut de Mouton	Yorkshire	*	■ ■	■ ■	■ ■
Vaugneray	Cabinet Vét. de la Bulle d'Eau	Labrador	*	■ ■		■ ■
Villefranche-sur-Saône	Cl. Vét. des Arcades	Labrador	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
	Cl. Vét. du Centre	Labrador	■ ■	■	■ ■	■ ■
Villeurbanne	Cabinet Vét. 360 Cours Émile Zola	Labrador	* *	■ ■	■ ■	■ ■

Chantal Roleau

Sources : Enquête UFC-Que Choisir d'octobre 2018

Mensuel Que Choisir de novembre 2018

Consommons moins de sucre !

Si vous avez de l'hypertension, trop de cholestérol ou trop d'acide urique dans le sang, votre médecin vous prescrira fréquemment un traitement médicamenteux efficace pour vous ramener à des taux acceptables.

Mais si votre corps a des difficultés à revenir à une glycémie correcte, le traitement sera plus difficile, et, de toutes façons, votre taux de sucre dérivera dans le temps et il vous faudra augmenter la dose jusqu'à ce que les médicaments prescrits ne suffisent plus.

Cette maladie, le diabète, a une origine généralement génétique, mais est fortement aggravée par la quantité de sucre absorbée.

Et c'est insidieux, car on ne s'aperçoit pas naturellement de l'arrivée de la maladie ; au début, il n'y a aucun signe, seule une prise de sang peut la dévoiler, et on peut ne s'en apercevoir que lorsque les lésions commencent à être irréversibles. Le risque, c'est une destruction des vaisseaux et tissus conduisant à l'accident vasculaire cérébral (AVC) ou à l'infarctus, l'attaque de la rétine donc la cécité, ou la destruction des tissus des extrémités des membres conduisant à l'amputation, l'insuffisance rénale ainsi que l'obligation d'un traitement par injection d'insuline, qui perturbe la vie quotidienne.

Si vous avez un médecin diligent, celui-ci vous prescrira à partir de la quarantaine une prise de sang annuelle pour détecter la présence éventuelle de la maladie.



L'un des facteurs aggravants essentiel vis-à-vis des risques d'apparition de la maladie est la consommation de sucre.

Alors que faut-il manger modérément pour limiter le sucre ?



— Évitez les boissons sucrées et particulièrement les sodas et les "nectars". Préférez au nectar les boissons 100 % jus de fruit.

— Ajoutez modérément du sucre ou mieux, n'en mettez pas dans le café, sur les fruits rouges, et consommez modérément les aliments qui contiennent manifeste-

ment beaucoup de sucre : confiseries, fruits au sirop, pâtisseries.

— Préférez la cuisine préparée par vous-même à partir de produits frais plutôt que les plats préparés industriels ; la plupart du temps, lorsque vous lisez la composition de ces plats, vous trouvez du sucre ou du sirop de glucose ajouté.

— N'abusez pas des pizzas qui contiennent des "sucres lents" qui apparaissent au cours de la digestion.

— Consommez avec parcimonie les aliments gras (charcuteries, viennoiseries, viandes grasses, fromages à haute teneur en matières





grasses, Nutella — lequel est à la fois sucré et gras), le gras se transformant en sucre lors de la digestion.

— Soyez modéré dans la consommation d'alcool, celui-ci se transformant aussi en sucre après digestion.

— Préférez le pain complet ou semi complet au pain blanc (plus il est foncé, mieux c'est), et évitez les pâtes blanches.

— Préférez les poissons gras (qui contiennent en plus des omégas 3 salutaires contre le cholestérol) à la viande rouge.

Il n'est pas nécessaire de supprimer totalement le sucre ; il faut rester modéré. Un chocolat d'excellente qualité de temps en temps n'est pas mortel.

Quid des ersatz chimiques de sucre (aspartame E951, sucralose) ? La rumeur veut que certains soient cancérigènes (aspartame,...), mais cela n'a jamais été prouvé. Donc une personne diabétique a le choix entre le sucre qui à coup sûr lui est néfaste et les édulcorants dont l'action négative est hypothétique.

La stevia est un édulcorant issu d'une plante originaire d'Amérique du Sud, mais qui laisse en bouche un goût que certains n'apprécient pas ; c'est néanmoins l'édulcorant qui semble le plus sain.

Si de plus, vous limitez votre consommation de viande au profit des fruits et légumes frais (5 fruits et légumes par jour, pommes, oranges, en évitant les cerises, les bananes et le raisin), et que

vous faites un minimum d'exercice quotidien (une demi-heure de marche intense par exemple), alors, vous aurez plus de chances de vivre plus longtemps et en bonne santé.

NB. Il existe 2 types de diabète : le diabète de type 1 qui se déclare souvent dès l'enfance, et nécessite généralement l'injection journalière d'insuline, et le diabète de type 2 qui se déclare généralement vers la cinquantaine, et se traite par l'adoption d'un régime imposant peu de gras et de sucre, puis par médicaments ; parfois, il aboutit plus tard à l'obligation d'injections quotidiennes d'insuline.

Les recherches médicales en cours permettent d'espérer à l'avenir des traitements moins traumatisants que l'injection d'insuline.

Jacques Reynaud
Janvier 2019.



Signaler une odeur gênante en Auvergne Rhône-Alpes, c'est possible !



Les nuisances olfactives, ou odeurs, apparaissent comme le second motif de plainte après le bruit et sont ressenties comme une pollution de l'air.

Atmo Auvergne-Rhône-Alpes, l'organisme régional agréé pour la surveillance de la qualité de l'air, a ouvert en mai dernier l'accès à ODO, une plateforme internet et une application mobile de signalement d'odeurs sur la région.

Cette plateforme a pour vocation de constituer une base de données sur laquelle s'appuyer pour identifier et localiser des problématiques récurrentes ou émergentes. Par exemple, si sur un laps de temps réduit, plusieurs signalements sont effectués dans le même secteur géographique, une enquête

sera menée auprès des services de l'État et des exploitants d'installations (industrielles ou assimilées, agricoles, artisanales...) situées à proximité.

Le signalement s'effectue en 5 étapes :

1. se connecter à l'adresse suivante : <https://www.atmo-odo.fr/odoaura> ;
2. sélectionner le département sur lequel s'effectue le signalement ;
3. zoomer sur la carte afin de déterminer l'emplacement exact du signalement ;
4. remplir les différentes informations caractérisant le signalement grâce à des menus déroulants ;
5. renseigner son adresse e-mail et valider l'envoi du signalement.

N'hésitez pas à utiliser cette application qui est de nature à contribuer à améliorer notre cadre de vie.

Source : Atmo Auvergne-Rhône-Alpes

Délai de prescription ou de contestation d'une facture d'électricité ou de gaz

Le délai de prescription est le laps de temps au terme duquel un fournisseur ne peut plus exiger la régularisation d'une facture d'énergie. Passé ce délai, votre fournisseur ne peut plus porter sa doléance devant les tribunaux et vous n'avez donc plus l'obligation de le satisfaire s'il réclame son dû.

Le consommateur dispose également d'un délai maximal pour contester une facturation d'énergie.

a. Délai de prescription de la facturation d'une consommation d'électricité ou de gaz par le fournisseur

Une consommation d'énergie d'il y a 14 mois ou plus ne peut pas légalement maintenant être facturée à son consommateur. Le délai de 14 mois court à partir du dernier relevé d'index du compteur, que ce relevé ait été réalisé par un technicien du gestionnaire du réseau de distribution nationale d'énergie (Enedis pour l'électricité ou GRDF pour le gaz) ou par le consommateur lui-même.

b. Délai de prescription de la régularisation de la consommation d'énergie par le fournisseur

Chaque fournisseur dispose d'un délai de 2 ans pour agir contre un client qui ne paie pas ses factures de consommation énergétique. Il faut cependant que ces factures aient été établies dans les délais convenus. Le délai de prescription d'une facture d'énergie démarre le jour de l'édition de la facture qui est notée sur ce document.

c. Délai de contestation d'une facturation par le consommateur

Le consommateur dispose d'un délai de 5 ans pour contester une facturation de consommation énergétique.

Réf. : code civil (article 2224) – code de la consommation (articles L218-2 et L224-11)

Source principale : <https://www.fournisseurs-electricite.com/guides/consommation/factures/prescription>

Question de Monsieur Jean-Claude R. de Lyon 8e

« Je souhaiterais changer de banque. Est-ce facile ? Est-ce gratuit ? »

Notre réponse

- Le transfert d'un compte courant est gratuit. De même pour le livret A, le livret de développement durable (LDD), le livret d'épargne populaire (LEP) et le livret jeune.
- Le transfert des autres produits d'épargne est cher et compliqué. C'est le cas pour l'assurance vie, les comptes titres ordinaires et le plan d'épargne en actions (PEA), le plan d'épargne populaire (PEP), le plan d'épargne logement (PEL) et le plan épargne retraite populaire (PERP).

Avant de changer de banque, vérifiez avec soin les conditions de transfert de vos produits d'épargne qui peuvent être différentes d'un établissement à l'autre.

Question de Madame Albane B. de Lyon 7e

« Quelles sont les garanties que j'ai en achetant plus cher un poulet "label rouge" plutôt qu'un poulet non labellisé ? »

Notre réponse

Le label rouge, signe de qualité, atteste que les produits possèdent des caractéristiques établissant un niveau de qualité supérieure résultant des conditions particulières de production conformes à un cahier des charges qui les distinguent des produits similaires habituellement commercialisés (pour un poulet : durée d'élevage, surface du parcours, alimentation).

Le suivi du cahier des charges est contrôlé par des organismes certificateurs agréés pour leur indépendance, leur impartialité, leur compétence et leur efficacité.



Question de Monsieur Alain V. de Villeurbanne

« Je suis régulièrement démarché à domicile par des représentants qui proposent des abonnements à prix prétendument avantageux pour la fourniture d'électricité. Est-ce légal ? »

Notre réponse

Depuis 2007, la commercialisation de l'énergie est ouverte à la concurrence. Aux côtés d'EDF, fournisseur historique, de nouveaux fournisseurs achètent l'énergie aux producteurs (centrales nucléaires, éoliennes, gisements...) et pratiquent des tarifs libres. Ce sont des commerçants comme les autres, ils sont libres de faire leur publicité et de démarcher de nouveaux clients.

Vous êtes tout à fait libre de changer de fournisseur quand vous le souhaitez. Nous conseillons toutefois de contacter plusieurs fournisseurs afin de comparer leurs offres et choisir celle qui correspond le mieux à votre profil.

Pour vous aider, vous pouvez consulter le comparateur indépendant et gratuit des offres d'énergie <https://www.quechoisir.org/comparateur-energie-n21201/>.

NOS ADHÉRENTS ONT GAGNÉ

■ L'état des lieux d'entrée de l'appartement loué par M. Pochang T. de Lyon 1er a été bâclé en fin de journée, le logement étant dans la pénombre en raison de la coupure de l'alimentation électrique. Pendant la durée de son bail, Monsieur T. a réalisé à ses frais un certain nombre de travaux qui auraient dû être à la charge du bailleur. Malgré cela, au moment de quitter l'appartement, il reçoit un décompte mentionnant une retenue pour travaux de 303 € sur le remboursement de son dépôt de garantie. Malgré l'envoi de 2 courriers recommandés pour contester cette retenue, il se voit opposer le refus du propriétaire.

Suite à l'intervention de l'association, la retenue pour travaux a été annulée dans sa totalité.

■ Mme Saloua L. de Vénissieux achète chez Auchan un téléviseur et souscrit une option "extension de garantie" portant cette dernière à 5 ans. Après 3 ans d'usage, l'appareil tombe en panne, et Auchan met Mme L. en contact avec la compagnie d'assurance affinitaire Karapass, prestataire de l'extension de garantie, qui envoie un technicien à domicile. Mais le devis de

réparation est refusé par l'assureur, qui considère le téléviseur comme "économiquement irréparable", et Mme L. reste sans nouvelles de sa demande.

Suite à l'intervention de l'association, notre adhérente reçoit une proposition de remboursement du prix neuf de l'appareil sans application de décote.

■ M. Guillaume R. de Villeurbanne a acheté le 6 janvier 2018 une C4 Picasso HDI 115 d'occasion, mise en circulation en décembre 2013, pour un montant de 16 530 €. En novembre 2018 une fissure apparaît sur la carrosserie au niveau de la casquette du hayon arrière. Suite à une demande de prise en charge au titre du vice caché, le constructeur accorde le remboursement des pièces détachées, soit 62 % du montant total de la facture, mais refuse de rembourser la main d'œuvre, laissant ainsi 484 € à la charge de notre adhérent.

Suite à l'intervention de l'association, se fondant sur les multiples occurrences de ces fissures pour la série de véhicules concernés et sur le fait que l'élément défaillant n'est pas une pièce d'usure, la facture a été remboursée à 100 % par le Service relations clientèle Citroën.

PCA

PCA : Pour Consommer Autrement

Bulletin d'information et de conseil de
l'UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône
Association loi de 1901

Responsable de publication : Michel Boutard
Responsable de rédaction : Chantal Roleau

Ont participé à ce numéro :
Arlette Baisat, Michel Boutard, Michel Fregonara,
Jacques Reynaud, Chantal Roleau, Loïse Trommenschlager

1, rue Sébastien Gryphe
69007 LYON

Réalisation & Impression : DACTYLO PRINT - 9 rue S. Gryphe 69007 Lyon - © Freepick, Stodlib.fr
Tirage : 1 800 exemplaires - Dépôt légal : Mars 2019 - 4 numéros par an - N° de la Commission Paritaire : 0110G84419

Pour Consommer Autrement

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

N° 159 - Mars 2019

Prix du numéro : 1,50 €

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce journal
est autorisée sous réserve de la mention d'origine



UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

Tél. 04 78 72 00 84 - Fax 04 72 71 85 82

Correspondance :

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône
CS 47055 - 69341 LYON CEDEX 07

Site Internet :

<http://rhone.ufcquechoisir.fr>

Adresse e-mail :

contact@rhone.ufcquechoisir.fr



<https://fr-fr.facebook.com/UFCLyon69>

LYON

1, rue Sébastien Gryphe - 69007 Lyon

(métro Saxe-Gambetta)

Téléphone : 04 78 72 00 84

Fax : 04 72 71 85 82

Bureaux ouverts tous les jours

de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

Conseils sur rendez-vous uniquement

Permanences téléphoniques : tous les jours

de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h.

VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

338 rue des Remparts

69400 Villefranche-sur-Saône

Téléphone : 04 74 62 17 94

Bureaux ouverts le mercredi et le vendredi

de 8 h 30 à 11 h 45

Conseils sur rendez-vous

UFC-Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

Association sans but lucratif animée par des bénévoles. Elle assure la représentation des consommateurs auprès des pouvoirs publics et des professionnels et agit pour leur défense et leur droit à l'information.

POUR ADHÉRER À L'ASSOCIATION OU S'ABONNER AU PCA

- Inscrivez-vous en ligne sur notre site ;
- Écrivez-nous en précisant vos coordonnées et en joignant un chèque ;
- Venez nous rencontrer dans nos bureaux et nos permanences.

L'adhésion est valable 1 an de date à date.

<input type="checkbox"/> Adhésion étudiant (sur présentation carte).....	20 €
<input type="checkbox"/> Adhésion + PCA.....	36 €
<input type="checkbox"/> Adhésion simple.....	30 €
<input type="checkbox"/> PCA seul.....	6 €
<input type="checkbox"/> Réadhésion dans les 3 mois.....	28 €
<input type="checkbox"/> Réadhésion avec PCA dans les 3 mois.....	34 €
<input type="checkbox"/> Adhésion de solidarité.....	10 €

(bénéficiaires de la prime d'activité ou chômeurs non imposés)

Nous vous informons que les informations recueillies en cette occasion (nom, prénom et adresse postale ainsi qu'éventuellement e-mail et numéros de téléphone) seront enregistrées dans un fichier informatisé dans le but notamment de gérer votre adhésion et s'il y a lieu votre inscription à notre lettre mensuelle d'information.

Cet enregistrement de vos données personnelles et leur traitement répondent aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD) promulgué par l'Union européenne et entré en vigueur le 25 mai 2018.

Vous pouvez obtenir toutes informations utiles à cet égard sur simple demande ou en consultant notre site.